



Universidade Federal do Paraná
Programa de Pós-Graduação Lato Sensu
Engenharia Industrial 4.0



RAFAEL DA SILVA VIERO

**PLATAFORMA DE ANÚNCIO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS
DOMÉSTICOS**

**CURITIBA
2021**

RAFAEL DA SILVA VIERO

**PLATAFORMA DE ANÚNCIO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS
DOMÉSTICOS**

Monografia apresentada como resultado parcial à obtenção do grau de Especialista em Engenharia Industrial 4.0. Curso de Pós-graduação Lato Sensu, Setor de Tecnologia, Departamento de Engenharia Mecânica, Universidade Federal do Paraná.

**CURITIBA
2021**

RESUMO

Com o crescente número de famílias nas quais homens e mulheres possuem atividades remuneradas fora do lar, executar as atividades domésticas passou a ser atividade dividida entre o casal e/ou terceirizada e executada por profissionais contratados (diaristas). Quando se opta pela terceirização a busca pelo profissional é focada em dois aspectos: Disponibilidade e referências. Disponibilidade de o profissional atender o lar em dias e horários que sejam do agrado do cliente e referências de pessoas que já contrataram o profissional em questão e que aprovam o mesmo, visto que muitas vezes o profissional é alguém estranho ao cliente e terá acesso ao lar dos clientes em momentos que os clientes se encontram em horário de expediente fora de casa. Do ponto de vista da diarista, o sucesso de uma agenda lotada também depende destes dois aspectos. Deve-se encontrar um cliente com interesse que case com as disponibilidades do profissional e que aceite ou reconheça as referências do mesmo. O presente trabalho apresenta, as etapas até então executadas, do desenvolvimento de uma plataforma/aplicativo para dispositivos móveis com o objetivo de ser uma solução às dores tanto de profissionais quanto de clientes de serviços domésticos. O intuito do projeto é oferecer um marketplace para busca, contratação e avaliação de diaristas. Isso possibilitará às diaristas a possibilidade de divulgar o seu perfil com disponibilidades e qualificações ao mesmo tempo em que permite que os clientes comentem nos perfis das diaristas criando um banco de dados de referências para as profissionais.

Palavras-chave: Aplicativo. Diarista. Cliente. Contratação.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - EVOLUÇÃO DOS CELULARES AO LONGO DO TEMPO	8
FIGURA 2 - ADIÇÕES DE SMARTPHONES NO BRASIL - JAN/21.....	8
FIGURA 3 - INSTAGRAM MAESTRA SERVIÇOS	12
FIGURA 4 - FACEBOOK MAESTRA SERVIÇOS.....	12
FIGURA 5 - PAINEL DE AGENDAMENTO MAESTRA SERVIÇOS.....	13
FIGURA 6 - PÁGINA INICIAL DONAMAID	15
FIGURA 7 - FLUXOGRAMA DE ATIVIDADES	16
FIGURA 8 - TELA INICIAL	21
FIGURA 9 - TELA DE CADASTRO.....	22
FIGURA 10 - LISTA DE DIARISTAS.....	22
FIGURA 11 - PERFIL PROFISSIONAL	23
FIGURA 12 - MENUS PROFISSIONAL	23
FIGURA 13 - AVALIAÇÃO DA PROFISSIONAL.....	24

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - PESQUISA COM CLIENTES	17
TABELA 2 - PESQUISA COM PROFISSIONAIS.....	17

CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO	5
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO	5
1.2. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA.....	6
1.3. JUSTIFICATIVA	6
1.4. OBJETIVOS	6
1.4.1. Objetivo geral	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	7
2.1. DISPOSITIVOS MÓVEIS	7
2.1.1. Sistemas Operacionais.....	9
2.2. DESENVOLVIMENTO MOBILE	10
2.3. SOLUÇÕES CONCORRENTES.....	11
2.3.1. Maestra Serviços (Jaraguá do Sul e região)	11
2.3.2. Cia da Diarista (Jaraguá do Sul e região)	14
2.3.3. Donamaid	14
3. METODOLOGIA E PLANEJAMENTO EXPERIMENTAL	16
3.1. PROJETO PRELIMINAR.....	16
3.1.1. Pesquisa de Mercado e demanda.....	16
3.1.2. Análise das soluções concorrentes	18
3.1.3. Definição das premissas	18
3.2. PROJETO INTERMEDIÁRIO	18
3.2.1. Definição das funções	18
3.2.2. Esboço das telas	19
3.3. PROJETO DE DETALHAMENTO	20
3.3.1. Orçamentação MVP	20
3.3.2. MVP.....	20
3.3.3. Orçamentação do produto final	20
3.3.4. Entrada no mercado	20
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	21
4.1. DESCRIÇÃO DO SISTEMA.....	21
5. CONCLUSÕES	25
5.1. SUGESTÕES DE TRABALHOS FUTUROS	25
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

1. INTRODUÇÃO

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O aumento crescente de famílias onde homem e mulher, ou pais e mães possuem atividades remuneradas fora de casa criou um cenário onde profissionais de serviços domésticos (diaristas) são cada vez mais requisitados.

Ao procurar uma diarista, encontrar alguém que reúna disponibilidade e boas referências pode se tornar um desafio. Ainda que a profissional tenha disponibilidade nem sempre as pessoas que poderiam fornecer referências da mesma são próximas ao potencial cliente.

Existem aplicativos para celular e sites que podem auxiliar o cliente a encontrar profissionais de seu interesse, como o Triider (TRIIDER, 2016) e o Parafuzo (PARAFUZO, 2014) que divulgam profissionais para qualquer tipo de trabalho (pintura, jardinagem, entre outros). Existe também o Donamaid (DONAMAID, 2017) voltado especificamente para serviço de diaristas.

Com a utilização cada vez mais comum de *smartphones* para acesso à internet e busca de informações, tecnologias para desenvolvimento de aplicações *mobile* têm se tornado populares entre desenvolvedores.

De acordo com Ambros (2013), há três tipos de aplicações para desenvolvimento *mobile*: nativas, *web* e híbridas. Ainda de acordo com o autor, a principal vantagem do desenvolvimento nativo é a possibilidade de utilizar, de maneira integral, as funcionalidades presentes no *smartphone* como notificações, câmera e *GPS* (Global Positioning System).

Em vista do contexto exposto, o objetivo do trabalho é desenvolver um aplicativo *mobile* nativo, que facilite a procura por diaristas, com base na sua localização e disponibilidade. A palavra diarista é utilizada no texto para referir-se, de forma geral, a profissionais que prestam serviços domésticos como limpeza, lavagem e passadoria de roupas.

1.2. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) o Brasil tem mais de 6 milhões de profissionais de serviços domésticos (diaristas).

Em pesquisa realizada com 50 famílias foi constatado que 42 contratam profissionais para serviços domésticos ao menos uma vez ao mês. Seis estavam em busca de diaristas e apenas 2 consideram a contratação desnecessária.

Dentre as famílias consultadas, 100% consideram referências de outros conhecidos como critério decisivo para a contratação de um profissional para serviços domésticos.

Em outra pesquisa realizada com diaristas que anunciam seus serviços na plataforma OLX (OLX, 2010) , na região norte de Santa Catarina (DDD 47 – Joinville e Região), foram consultadas 35 profissionais. Dentre as profissionais consultadas, 21 não tinham disponibilidade para novos clientes e 14 tinham disponibilidade de, ao menos, 1 dia na semana para atender novos clientes. Das profissionais que possuíam disponibilidade, 100% informaram que pagariam para anunciar seus serviços e disponibilidade em uma plataforma dedicada para profissionais desse ramo. Ainda sobre as profissionais com disponibilidade, 100% consideram a confiança (ou a falta da mesma) como principal empecilho para conseguir novos clientes.

1.3. JUSTIFICATIVA

Visando unir oferta e demanda, de modo a ajudar usuários a encontrar profissionais e ao mesmo tempo ajudar diaristas a divulgar seus perfis e incrementarem a renda familiar, surgiu a ideia de desenvolver um aplicativo para dispositivos móveis que unisse essas ofertas e demandas.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo geral

O objetivo do projeto é desenvolver um aplicativo para smartphones de anúncio, procura, contratação e avaliação de diaristas.

1.4.2. Objetivos específicos

- Permitir às diaristas criação de perfil;
- Permitir aos usuários (clientes) a busca por diaristas próximas à sua localização;
- Permitir o contato entre diarista e cliente e a contratação do serviço;
- Permitir ao usuário fazer comentários sobre o serviço prestado pela diarista;

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

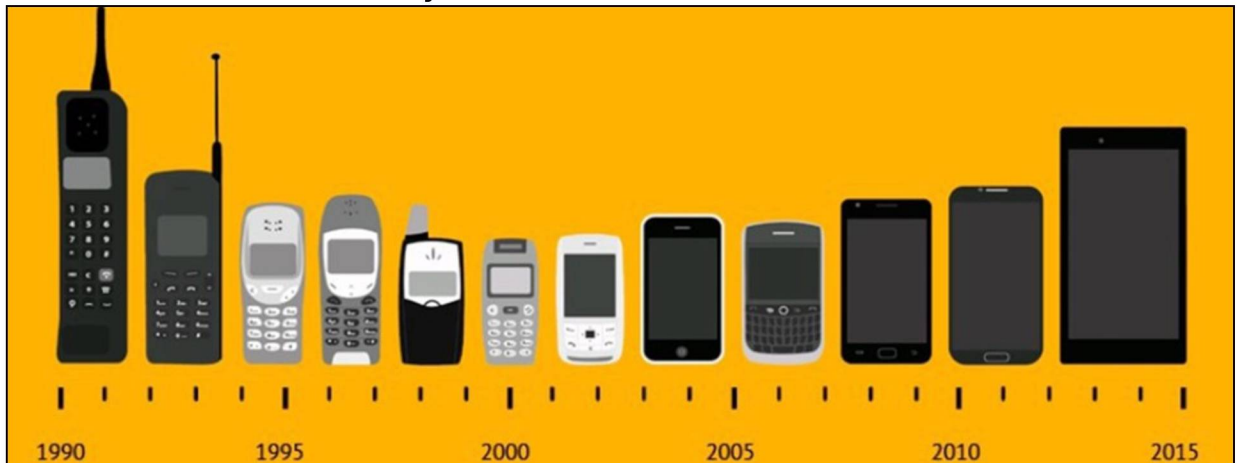
Este capítulo aborda os embasamentos teóricos utilizados pelo projeto proposto, abordando definições de dispositivos móveis, desenvolvimento mobile e soluções similares já existentes.

2.1. DISPOSITIVOS MÓVEIS

Nos tempos atuais, o uso de smartphones pelos brasileiros está cada vez mais comum devido à praticidade criada pelos aparelhos. A utilização de smartphones pode ser observada em ambientes de trabalho e lazer.

De acordo com a *Generation of technology* (2018), 1947 foi o ano onde tudo começou. Neste ano, um grupo de pesquisadores decidiu se reunir e estudar maneiras de melhorar a comunicação a distância, foi o surgimento do telefone móvel. Devido à escassez de tecnologias em 1947, a ideia só foi implementada em 1973 com o lançamento do Motorola DynaTAC 8000X. Na década de 90 os aparelhos passaram a ter tamanhos mais aceitáveis visto que na primeira geração de celulares os aparelhos eram consideravelmente grandes. A evolução não ficou apenas nas dimensões, as funcionalidades evoluíram e os aparelhos passaram a receber cores, visualização de imagens, execução de toques multimídia até o momento em que foram equipados com câmeras de alta resolução e acesso à internet e passaram, então, a ser chamados de Smartphones.

FIGURA 1 - EVOLUÇÃO DOS CELULARES AO LONGO DO TEMPO

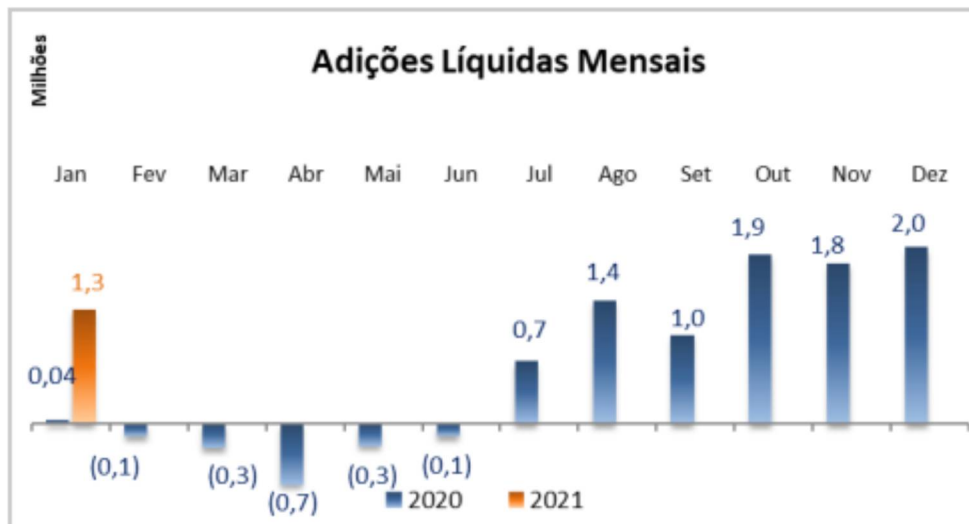


FONTE: TECHMUNDO (2019)

Segundo a 31ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas (FGV, 2020), o Brasil é o 5º maior mercado de smartphones no mundo. Ainda de acordo com a pesquisa da FGV, no Brasil, para cada televisão vendida, são vendidos 4 smartphones.

Dados da ANATEL para janeiro de 2021 (TELECO, 2021) mostram que o Brasil terminou o mês com 235,4 milhões de celulares ou 100,62 celulares a cada 100 habitantes. Apenas no mês de janeiro, o número de telefones celulares cresceu 1,3 milhões conforme pode ser visto na Figura 2.

FIGURA 2 - ADIÇÕES DE SMARTPHONES NO BRASIL - JAN/21



FONTE: TELECO (2020).

2.1.1. Sistemas Operacionais

O sistema operacional de um smartphone ou outro dispositivo móvel é a interface que permite que o usuário interaja com as funcionalidades e aplicações como GPS, câmera, e microfone por exemplo. É grande a variedade de sistemas operacionais disponíveis para smartphones atualmente. De acordo com o site de tecnologia francês CCM (CCM, 2020) as plataformas mais conhecidas são:

- **Android:** Sistema desenvolvido pelo Google em 2008 encontra-se na sua versão 11. É o sistema padrão de inúmeros fabricantes de smartphones, dos mais básicos aos mais sofisticados. Fato que faz com que o Android seja o sistema operacional mais popular no Brasil e no mundo.
- **IOS:** O sistema desenvolvido pela Apple está presente em todos os dispositivos da marca e é o sistema operacional móvel mais antigo, tendo sido lançado em 2007. Atualmente o IOS está na sua versão 14.
- **Windows Phone:** Lançado em 2010 e renomeado em 2015 para Windows 10 Mobile, foi desenvolvido pela Microsoft. Devido ao fracasso em replicar nos smartphones, o desempenho do Windows em computadores, em janeiro de 2020 o seu uso foi encerrado.
- **Symbian:** O sistema operacional dominante nos primeiros celulares com acesso à internet chegou a ser utilizado em 73% do mercado em 2006. O sistema não conseguiu se adaptar aos modelos de smartphones com telas sensíveis ao toque e perdeu mercado até que em 2014 a Nokia, proprietária do sistema, abandonou o Symbian e passou a utilizar o Windows Phone.
- **BlackBerry:** Vistos como ferramentas profissionais, os celulares da mesma marca utilizavam o sistema BlackBerry. O sistema foi pioneiro em funcionalidades como leitura de e-mails e agenda de compromissos. Com a evolução dos outros fabricantes a marca foi perdendo mercado até que em 2013, tentou sem sucesso uma retomada com o sistema BlackBerry 10 e aparelhos mais modernos. Atualmente os BlackBerrys são fornecidos com sistema Android e em janeiro de 2020 não será mais possível atualizar aparelhos que possuem o antigo sistema da marca.

2.2. DESENVOLVIMENTO MOBILE

Com o número cada vez maior de smartphones no mercado, desenvolvedores e empresas passaram a enxergar o desenvolvimento mobile como uma nova oportunidade de negócios. Acompanhando o crescimento do número de smartphones cresce também a demanda por aplicações que facilitem o dia-a-dia dos usuários. As funcionalidades que podem facilitar o dia-a-dia do usuário vão desde aplicações de lazer a aplicativos de produtividade no trabalho.

De acordo com Ambros (2013), há três tipos de aplicações para desenvolvimento mobile:

- **Nativas:** aplicações que podem ser adquiridas nas lojas digitais (Apple Store no iOS e Google Play no Android) e instaladas no smartphone. São desenvolvidas especificamente para cada sistema operacional, característica essa considerada pelos desenvolvedores como a maior desvantagem deste tipo de aplicação visto que é necessário criar aplicativos diferentes para cada plataforma. Esse tipo de aplicação possibilita aproveitar quase que na totalidade os recursos de hardware e software do dispositivo.
- **Mobile Web:** não requerem a instalação do aplicativo no smartphone visto que são acessadas com o uso de navegadores e são desenvolvidas, na maioria das vezes, utilizando HTML 5. Recursos como câmeras, microfones e outros hardwares não são acessíveis por essas aplicações. Seu acesso é feito de um site comum pela *Uniform Resource Locator* (URL). Seu uso ocorre quando há a necessidade de disponibilizar conteúdo ou funcionalidade no smartphone, mas desenvolver um aplicativo nativo é inviável.
- **Híbridas:** São aplicativos parte nativos, parte web. Como nativos, podem utilizar todas as funcionalidades de hardware do dispositivo. São desenvolvidos em HTML 5 e exibidos em um navegador presente no aplicativo. Esse tipo de aplicação permite o desenvolvimento multiplataforma e reduz o custo de produção.

2.3. SOLUÇÕES CONCORRENTES

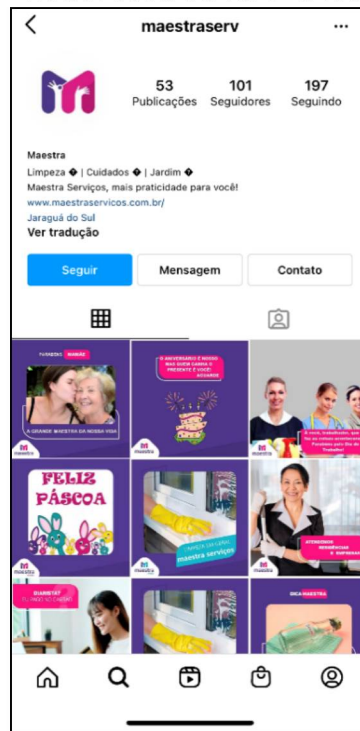
Para a análise das soluções concorrentes, foram avaliados fatores como, por exemplos, o preço, a área de atuação e a comunicação com o cliente (marketing) e, principalmente, os processos internos. Foram avaliados concorrentes diretos e indiretos, buscando inspirações em outros Marketplaces do mercado.

Foi dada ênfase às soluções que oferecem especificamente os serviços de diarista. Logo, plataformas que oferecem uma variedade maior de serviços (OLX, Parafuzo, Triider) foram avaliadas como benchmarking de plataforma e não serão mencionadas nessa seção.

2.3.1. Maestra Serviços (Jaraguá do Sul e região)

O Maestra aparenta ser uma empresa familiar, simples e que acabou fechando. A plataforma (<https://www.maestraservicos.com.br>) não está disponível para realizar pedidos. O Instagram do Maestra (@maestrsev) foi pouco explorado desde sua primeira postagem em 16 de maio de 2018. Ficou ativo até 12 de maio de 2019 e tem poucos seguidores conforme a Figura 3. A página do Maestra no Facebook (Figura 4) começou com uma boa impulsão e com produção de conteúdo simples para engajamento e interação com o público. Em um sorteio realizado em maio de 2019, houve 39 compartilhamentos, indicando a pouca aderência da empresa ao mercado.

FIGURA 3 - INSTAGRAM MAESTRA SERVIÇOS



FONTE: INSTAGRAM (@mastraserv, 2021)

FIGURA 4 - FACEBOOK MAESTRA SERVIÇOS



FONTE: FACEBOOK (2021).

Aparentemente não houve nenhum impulsionamento em marketing digital ou investimento em marca, construção de conteúdo ou design.

Um agendamento de serviço custa a partir de R\$100. Única informação obtida, pois não conseguimos prosseguir com a contratação. A plataforma afirma oferecer três tipos de produto: Limpeza doméstica regular; Limpeza mudança; Limpeza doméstica ocasional. Porém, no momento do agendamento, não faz distinção entre os serviços. Pergunta apenas se tem alguma observação. O Atendimento pode ser: 8h integral, 4h vespertino e 4h matutino.

No momento do pedido é necessário fazer um cadastro. O cliente seleciona o dia, horário e detalhes, faz o pagamento pelo pagseguro e provavelmente recebe uma confirmação por e-mail ou SMS. Possivelmente, o pagamento não tem splitpayment (Divisão do dinheiro entre profissional e empresa), pois a pagseguro não trabalha com essa tecnologia, o que dificulta a operação contábil ou a financeira, por questão de impostos.

O modelo de Match de agendas entre profissional e cliente não tenha uma interface amigável (Figura 5).

FIGURA 5 - PAINEL DE AGENDAMENTO MAESTRA SERVIÇOS

Vamos agendar seu horário? É fácil e rápido!

1 - Me conta, em que cidade você está?

Jaraquá do Sul

2 - Para qual dia e horário você quer agendar o serviço? Disponível

8h Integral

Janeiro/2020

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

4h Matutino

Janeiro/2020

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

4h Vespertino

Janeiro/2020

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Horários escolhidos:

Total: R\$ 0,00

3 - Tem algum detalhe que precisamos saber sobre o local?

FONTE: www.maestraserviços.com.br, (2020).

2.3.2. Cia da Diarista (Jaraguá do Sul e região)

Foi realizada uma análise da Cia das Diaristas de Jaraguá do Sul, voltada para o entendimento de um concorrente direto.

Sem muitas informações, e sem site, usa apenas o Whatsapp para agendamentos. Não tem investimento em marketing e deve atuar apenas por indicações.

2.3.3. Donamaid

Criado em 2017, por 3 estudantes da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) que perceberam a demanda dos universitários por serviços de limpeza, o Donamaid nasceu na Conectar, incubadora de base tecnológica da UFPEL e participou do Programa Startup do SEBRAE.

Autointitulada o “UBER das diaristas”, atua no sul do Brasil com sede em Pelotas-RS e atende Porto Alegre, Caxias do Sul, Rio Grande, Santa Maria, Joinville, Curitiba, Londrina e Maringá.

A Donamaid oferece uma plataforma que conecta quem precisa de serviços de limpeza e faxina com profissionais (diaristas) que necessitam dos clientes. O aplicativo disponível no Sistema Android e no site www.donamaid.com permite a contratação de faxinas por hora (de uma até oito horas de duração), realizadas por profissionais que levam os produtos de limpeza.

Ainda não teve acesso a grandes montantes de investimento, contudo as mentorias que tiveram resultaram em um bom uso do dinheiro. Investe principalmente em divulgações online no Google e redes sociais. As diaristas passam por entrevistas, verificação de antecedentes, recebem treinamento digital e têm seu pagamento realizado em 48 horas. A plataforma (app e site) apresentam ótima usabilidade, é de fácil entendimento e intuitivo para a contratação dos serviços. Com visual limpo, o site passa segurança ao usuário (Figura 6). Logo na tela de abertura há dois anúncios para vender e recrutar profissionais.

FIGURA 6 - PÁGINA INICIAL DONAMAID

donamaid preços agenda blog login **QUERO FAZER FAXINAS** **QUERO CONTRATAR LIMPEZAS**

Faxina por hora, com profissional verificado e que leva produtos de limpeza

Selecione a região através da sua cidade

COMPRAR PREÇOS

PELOZOS - RS
Canoas - RS
Canoas Do Sul - RS
Jarvis - SC
Londrina - PR
Maringá - PR
Ponte Alegre - RS
Rio Grande - RS
Santa Maria - RS
Quitiba - PR

Confira alguns dos **profissionais**

Thaynara Rodrigues da Silva
★★★★★ | 5,0

Sabrina Mello
★★★★★ | 4,6

Taciana França Siqueira
★★★★★ | 4,8

Sirlene Pnkoski
★★★★★ | 4,9

Fabiane Santos Valim
★★★★★ | 5,0

Carolin Bitencourt de Oliveira
★★★★★ | 4,7

Data, hora e duração
Contrate limpezas de uma a oito horas de duração, de acordo com a sua necessidade. Defina horário de início entre 7h e 22h e escolha a data.

Escolha o melhor profissional
Escolha o profissional a partir das avaliações anteriores e limpezas realizadas. Com experiência e antecedentes checados, os profissionais são avaliados após cada limpeza.

Finalize o pagamento
No valor da limpeza estão inclusos o serviço prestado, produtos de limpeza, transporte e alimentação do profissional. Você pode fazer o pagamento com cartão de crédito ou boleto bancário.

FONTE: DONAMAID (2020).

Os preços dos serviços são baseados nos valores praticados em cada região. Estratégia eficiente para entrada em novas regiões.

Para contratar um serviço é necessário realizar um cadastro. O gargalo da operação aparenta ser o agendamento, visto que o mesmo depende da gestão da agenda da profissional realizada pela própria diarista.

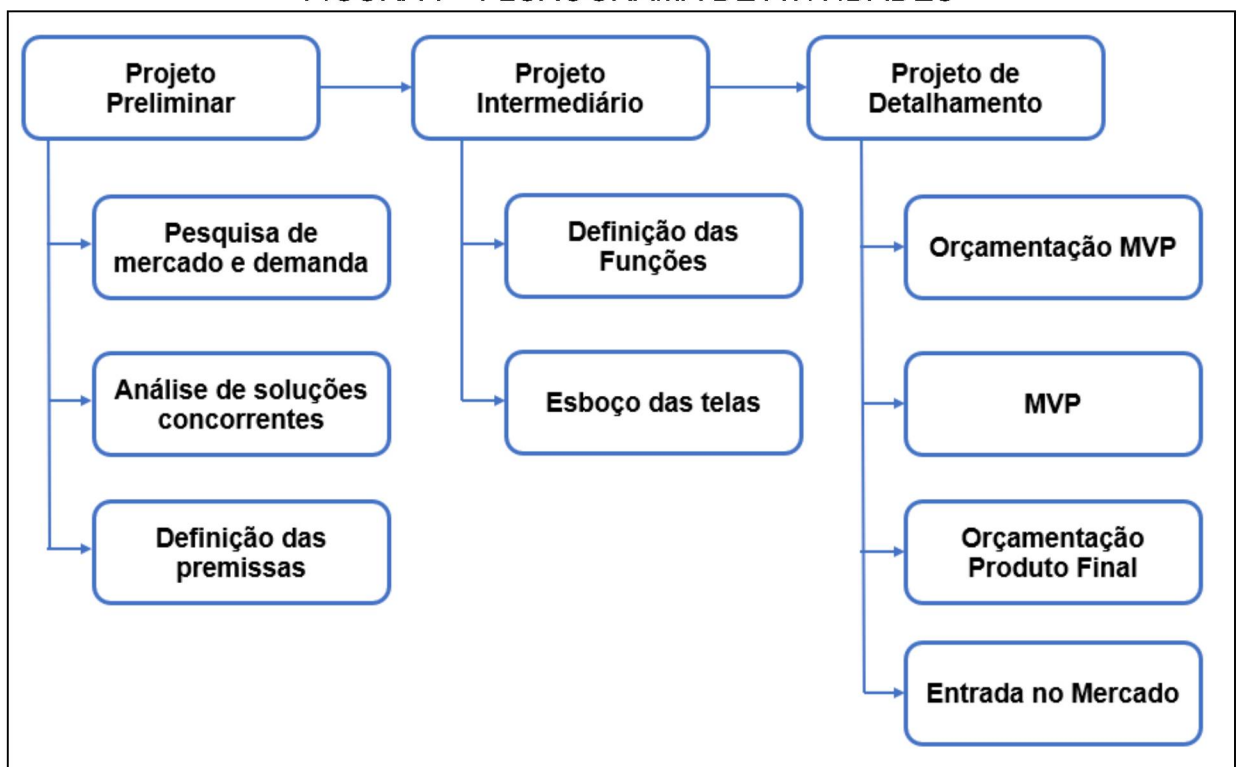
Foi realizado um cadastro para conhecer o serviço e, ao final, foi realizada a desistência da contratação. Em alguns minutos foi recebida uma mensagem de e-mail

que indica o interesse do Donamaid em manter contato com usuários que manifestaram interesse inicial.

3. METODOLOGIA E PLANEJAMENTO EXPERIMENTAL

Este capítulo apresenta a metodologia utilizada para a execução deste trabalho. Metodologia refere-se à sequência das principais atividades a serem realizadas conforme mostrado na Figura 7.

FIGURA 7 - FLUXOGRAMA DE ATIVIDADES



FONTE: RAFAEL VIERO (2020)

3.1. PROJETO PRELIMINAR

3.1.1. Pesquisa de Mercado e demanda

Para entender o mercado existente para a plataforma proposta e validar a demanda por um aplicativo que unisse usuários em busca de profissionais de limpeza e diaristas que tenham disponibilidade, foram realizadas pesquisas na cidade de

Jaraguá do Sul e região norte de Santa Catarina envolvendo os dois possíveis usuários da plataforma: Clientes e profissionais.

A primeira pesquisa foi realizada visando entender o mercado de serviços de diaristas. Participaram da pesquisa 50 famílias escolhidas aleatoriamente e foi solicitada a opinião do entrevistado em relação aos serviços de diarista. O resultado da pesquisa pode ser visualizado na Tabela 1.

TABELA 1 - PESQUISA COM CLIENTES

	Nunca utilizei (Considero desnecessário)	Utilizo regularmente	Não utilizo e estou em busca	Não utilizo e não tenho interesse	Total
Quantidade	0	42	6	2	50
Percentual	0%	84%	12%	4%	100%

Fato interessante em relação à pesquisa com clientes é que, nas duas famílias que não possuem interesse em serviços de diarista, um dos integrantes do casal é do lar. Com relação às famílias que utilizam o serviço ou estão em busca de profissionais, 100% dos consultados apontaram referências de outras pessoas conhecidas, como ponto decisivo na contratação de diaristas.

A segunda pesquisa foi visando identificar a existência, ou não, de diaristas com disponibilidade de horários para atender novos clientes. Foram consultadas 35 profissionais que anunciam, gratuitamente, seus serviços na plataforma OLX (OLX, 2010). O resultado da pesquisa é exibido na Tabela 2.

TABELA 2 - PESQUISA COM PROFISSIONAIS

	Agenda Lotada	Agenda com disponibilidade	Total
Quantidade	21	14	35
Percentual	60%	40%	100%

Das profissionais que apresentam disponibilidade em suas agendas, 100% informou que pagaria um percentual do valor da diária para anunciar sua disponibilidade em uma plataforma que proporcionasse o alcance a novos clientes.

3.1.2. Análise das soluções concorrentes

A análise das soluções concorrentes teve foco tanto em concorrentes diretos como concorrentes indiretos.

Considerou-se como concorrentes diretos aqueles que oferecem serviços, exclusivamente, de diaristas. Destaca-se o fato de que, entre estes, o produto final é a limpeza, assumindo a plataforma a qualidade ou não dos serviços prestados.

Como concorrentes indiretos foram consideradas as plataformas que anunciam serviços domésticos em geral como jardinagem, pintura, entre outros. A análise dos concorrentes indiretos teve como foco principal o benchmarking das funcionalidades das plataformas.

3.1.3. Definição das premissas

Com base nas análises das soluções concorrentes foram definidas algumas premissas para o projeto sendo, a de maior importância, o fato de que o produto entregue pelo aplicativo proposto não será o serviço prestado pela profissional, mas sim a união entre oferta e demanda. Sendo a qualidade do serviço prestado de inteira responsabilidade da diarista contratada.

3.2. PROJETO INTERMEDIÁRIO

3.2.1. Definição das funções

A definição das funções do aplicativo proposto, foi realizada com base no benchmarking das soluções concorrentes, visando deixar o aplicativo de fácil entendimento.

O aplicativo terá dois tipos de usuários com funções distintas entre eles.

A. Funções do Cliente

- Acessar a plataforma: é possível entrar na plataforma e percorrer os menus e listas de diaristas sem cadastro prévio;

- Escolher uma profissional e fazer o cadastro: para entrar em contato com uma profissional é necessário preencher o cadastro;
- Divulgar uma demanda: será possível divulgar data e hora em que há a necessidade de uma diarista e deixar que as profissionais entrem em contato;
- Realizar pagamento: O pagamento é realizado no momento em que cliente e profissional agenda o serviço;
- Avaliação do serviço: Para realizar um novo pedido, é necessário que o cliente avalie o último serviço realizado;

B. Funções da Profissional

- Cadastramento: dados pessoais, disponibilidade de agenda e atividades que desempenha;
- Capacitação: será disponibilizado um tutorial online com boas práticas visando excelência no serviço prestado;
- Visualização de oportunidades: possível visualizar demanda em sua proximidade;
- Candidatar-se: é possível se candidatar para atender à uma determinada demanda;
- Avaliação do cliente: A diarista também avalia o cliente que atendeu;

3.2.2. Esboço das telas

O esboço das telas é realizado com o intuito de um pré-projeto mais completo em informações e será utilizado para o direcionamento e orçamentação do projeto final.

Essa etapa foi realizada com o auxílio de ferramentas da Microsoft com Word e PowerPoint.

3.3. PROJETO DE DETALHAMENTO

3.3.1. Orçamentação MVP

O MVP (Minimum Viable Product), de acordo com a ENDEAVOR (2021), será a experimentação prática que é desenvolvida levando o projeto a um seleto grupo de clientes, contudo ainda não é o produto final.

No projeto proposto, dependendo do custo do MVP, poderá ser considerada a utilização de um MVP prévio, sem a plataforma, onde serão recrutadas algumas diaristas voluntárias e todo o processo de agendamento e pagamento será realizado por uma central via smarphone e redes sociais.

3.3.2. MVP

O MVP é um método utilizado para validar um empreendimento com o menor custo e esforço necessário. Evitando grandes investimentos em projetos em baixo grau de amadurecimento.

3.3.3. Orçamentação do produto final

Realizado o MVP, e considerando as oportunidades de melhoria, será realizada a solicitação de orçamentos para desenvolvimento da plataforma final.

3.3.4. Entrada no mercado

Com a projeto final do aplicativo desenvolvido, iniciará a definições das estratégias de entrada no mercado. Essas estratégias envolvem capitação de usuários (profissionais e clientes), campanhas de marketing e divulgação e definição de indicadores de performance.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Até o presente momento, foram executadas etapas do Projeto Preliminar e Projeto Intermediário. Este capítulo apresentará o resultado obtido entendendo como principal resultado o entregável “Esboço das telas”

4.1. DESCRIÇÃO DO SISTEMA

O aplicativo visa facilitar o encontro de oferta e demanda para usuários e profissionais de serviços de diaristas com base na disponibilidade e referências de ambos os usuários.

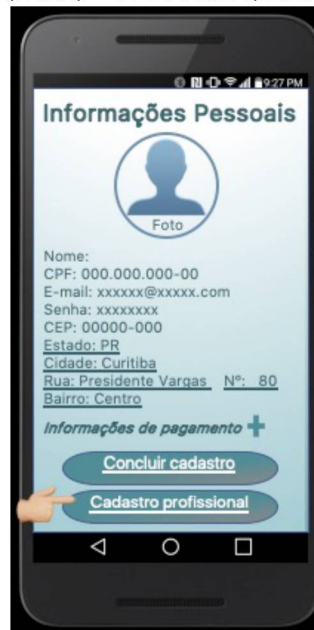
Após a instalação do aplicativo, o usuário verá uma tela de cadastro onde dever ser informadas informações pessoais conforme pode ser visualizado na Figura 8. Após inseridas as informações de dados pessoais e localização, o usuário pode concluir o cadastro, no caso de clientes, ou seguir para a conclusão do cadastro de profissionais (Figura 9).

FIGURA 8 - TELA INICIAL



FONTE: RAFAEL VIERO (2020)

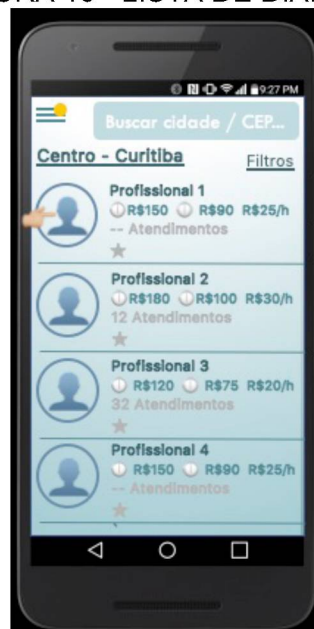
FIGURA 9 - TELA DE CADASTRO



FONTE: RAFAEL VIERO (2020)

Após a instalação realizado o cadastro, o usuário cliente poderá visualizar a listagem de diaristas disponíveis em sua região (Figura 10).

FIGURA 10 - LISTA DE DIARISTAS



FONTE: RAFAEL VIERO (2020)

Escolhida a profissional, o usuário poderá abrir o perfil da mesma para verificar classificação no aplicativo com base nos comentários de clientes anteriores e entrar em contato com a profissional conforme Figura 11.

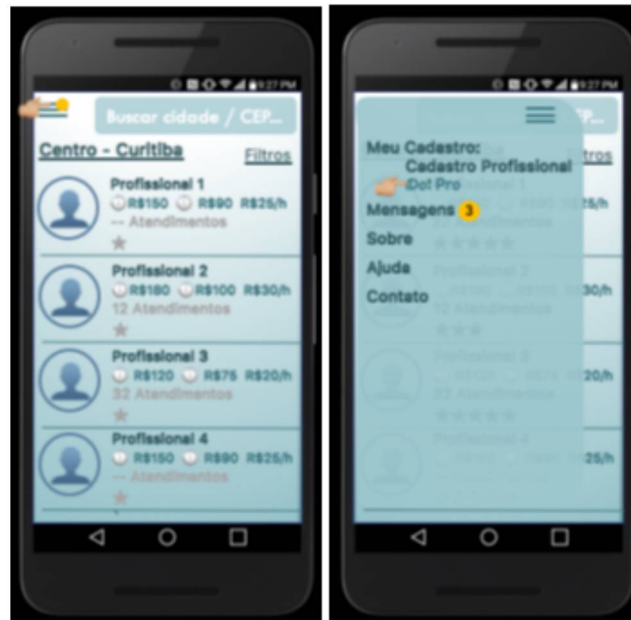
FIGURA 11 - PERFIL PROFISSIONAL



FONTE: RAFAEL VIERO (2020)

A diarista por sua vez, poderá visualizar suas mensagens recebidas (Figura 12) e acertar os detalhes do serviço a ser prestado.

FIGURA 12 - MENUS PROFISSIONAL



FONTE: RAFAEL VIERO (2020)

Executado o serviço, o cliente poderá avaliar a profissional com informações que a classificarão no ranking das diaristas melhores avaliadas na região de acordo com a Figura 13.

FIGURA 13 - AVALIAÇÃO DA PROFISSIONAL



FONTE: RAFAEL VIERO (2020)

5. CONCLUSÕES

Com base nas etapas executadas até o momento, resultados das pesquisas de mercado e demanda, análise de soluções concorrentes e benchmarkings, verifica-se que não há, ainda, concorrência direta para o projeto proposto em Jaraguá do sul. Os projetos existentes não obtiveram êxito ou tem baixíssima expressão. O projeto Donamaid, no entanto, aparenta estar em fase de investimento seed (algo entre 500 mil e 2 milhões) para expansão. É possível, sim, que o Donamaid decida avançar para Jaraguá do Sul, tendo em vista a facilidade que a empresa aparenta ter para abrir novas praças.

A entrada do concorrente em Jaraguá do Sul não é, no entanto, empecilho para o desenvolvimento do projeto proposto, tendo em vista o diferencial competitivo de estar sediado na cidade e poder dar um atendimento personalizado tanto para profissionais quanto para clientes. Além disso, a experiência dos usuários, em questão de plataforma, tem potencial para ser melhor no projeto proposto.

O projeto Donamaid é o benchmarking principal para construção da estrutura da empresa e do produto.

Após as análises preliminares, conclui-se que o projeto proposto pode ser considerado viável e exequível.

5.1. SUGESTÕES DE TRABALHOS FUTUROS

Conforme foi informado nos capítulos anteriores, o projeto está com as fases preliminar e intermediária concluída. Logo para a finalização e conseqüente execução do projeto, ficam pendentes as seguintes atividades:

- Orçamentação do MVP;
- Orçamentação do produto final;
- Definir estratégias para entrada no mercado;

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMBROS, Luisa. **Diferença entre aplicativos nativos, híbridos e mobile web apps**. 2013. Disponível em: <<http://www.luisaambros.com/blog/diferenca-entre-aplicativos-nativos-hibridos-e-mobile-web-apps/>>. Acesso em: 20 mar. 2021.

CCM. **Sistemas operacionais para celulares e dispositivos móveis**. Disponível em: <<https://br.ccm.net/faq/11106-sistemas-operacionais-para-celulares-e-dispositivos-moveis>>. Acesso em 1 abr. 2021.

CCM. **Quem somos**. Disponível em: <<https://br.ccm.net/contents/80-ccm-quem-somos>>. Acesso em 1 abr. 2021.

ENDEAVOR. **MVP**. Disponível em: <<https://endeavor.org.br/estrategia-e-gestao/mvp/>>. Acesso em 5 abr. 2021.

FGV. **Uso da TI nas Empresas**. Disponível em: <https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u68/fgvcia2020pesti-resultados_0.pdf> Acesso em: 24 fev. 2021

GENERATIONOFTECHNOLOGY. **A evolução dos celulares**. Disponível em: <<https://generationoftechnology.wordpress.com/2015/08/26/a-evolucao-dos-celulares/>>. Acesso em: 8 dez. 2020.

GLOBO. **Plataforma conecta pessoas que precisam do serviço de diarista**. Disponível em: <<https://revistapegn.globo.com/Banco-de-ideias/Servicos/noticia/2017/02/plataforma-conecta-pessoas-que-precisam-do-servico-de-um-diarista.html>>. Acesso em 11. jan. 2021.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0649bf9319de9f6b0f3f75e26dbce06d.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2020.

OLX. **História**. Disponível em: <<https://portal.olx.com.br/#historia>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

TECHMUNDO. **A História dos celulares**. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/dispositivos-moveis/146087-dynatac-iphone-conheca-historia-celulares.htm>>. Acesso em 20 set. 2020.

TELECO. **Estatísticas de celulares no Brasil**. Disponível em: <<https://www.teleco.com.br/ncel.asp>>. Acesso em 3 mar. 2021.

TRIIDER. **Sobre nós**. Disponível em: <<https://www.triider.com.br/sobre-nos/>>. Acesso em 11 jan. 2021.